

COMISIÓN NACIONAL DE EMERGENCIAS

DEFENSA CIVIL

ESCUELA NACIONAL DE GESTIÓN DE RIESGOS



Informe sobre la implementación de encuesta para la medición de indicadores para Carta Compromiso Ministerio de Administración Pública (MAP)

Encuesta de calidad del servicio de capacitación

Trimestre Abril-Junio 2022

ÍNDICE

Presentación:	1
Metodología de selección de muestreo	2
Resultados de la Encuesta:	3
Sexo y rango de edad:	3
Sector: público o privado:	4
Capacitación Realizada:	6
Fiabilidad de la Información	7
Empatía, amabilidad y cortesía	8
Atención personalizada	9
El dominio, conocimiento y preparación del personal: Profesionalidad.....	10
Nivel de satisfacción sobre la accesibilidad del servicio	11
Elementos Tangibles: Instalaciones ESNAGERI.....	11
Medios de evaluación.....	12
Amigabilidad de la página web.....	13
Nivel de valoración sobre su experiencia sobre el tiempo de respuesta del servicio	14
Experiencia General de la Capacitación:.....	15

Presentación:

Este es un informe conjunto del trimestre abril-junio 2022, generado como parte del proceso de seguimiento a los requerimientos de calidad del Ministerio de Administración Pública y la Escuela Nacional de Gestión de Riesgo (ESNAGERI), como instancia adscrita a la Comisión Nacional de Emergencias y la Defensa Civil en su proceso permanente de la capacitación de todos los actores de la Gestión Integral de Riesgo de Desastres de la República Dominicana; la cual ha sido valorada como uno de los servicios medibles que ofrece esta instancia de la administración pública, por el Comité de Calidad interno de la Defensa Civil.

Con el objetivo de evaluar la percepción ciudadana de los servicios ofrecidos por la ESNAGERI y sus niveles de satisfacción, fue diseñado un instrumento tipo encuesta que consta de 15 preguntas cerradas que se aplica a todos los procesos de capacitación, ya sea curso, taller o diplomado; este informe trata sobre la presentación e interpretación de los resultados.

Metodología de selección de muestreo

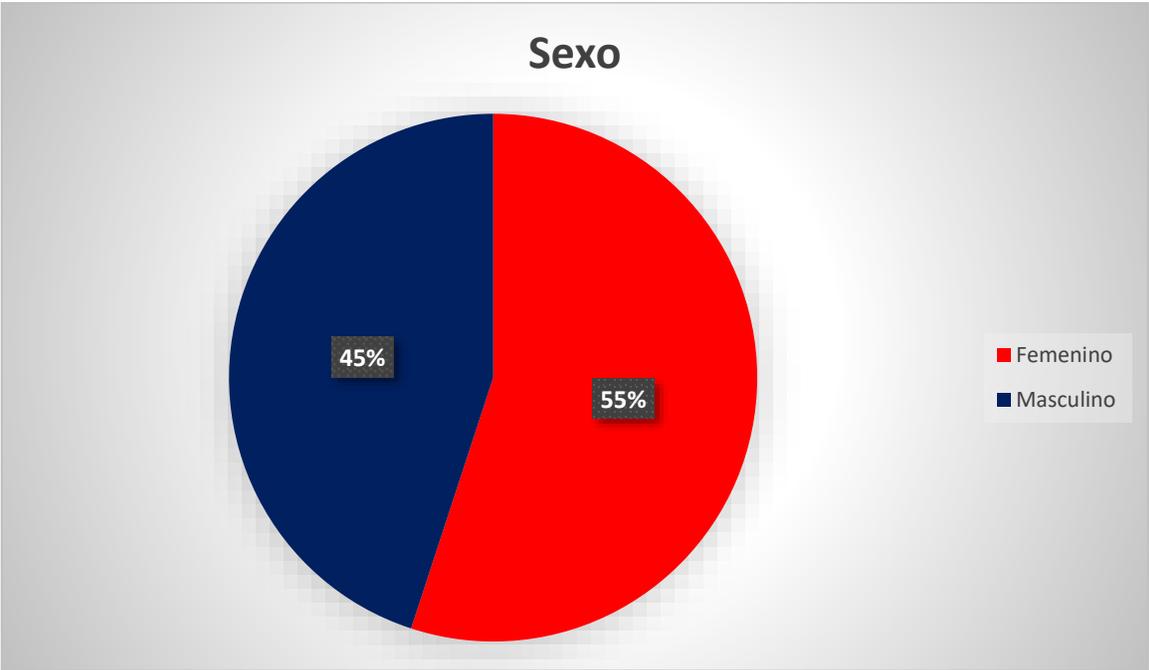
Como base metodológica del desarrollo este informe consta de un diseño de tipo no experimental, transaccional y exploratorio, analítico descriptivo basado en la búsqueda, revisión y análisis de percepción de los usuarios encuestadas sobre los servicios que ha recibido de la Escuela Nacional de Gestión de Riesgo; los datos serán analizados mediante el método inductivo y deductivo según amerite el caso, así mismo, serán definidos durante este informe los indicadores de los elementos de calidad de este servicio.

Con los fines de determinación de muestra se utilizó sobre nuestra población general 1,344 usuarios en el trimestre con un nivel de factibilidad de un 95% y un 5% de margen de error, la fórmula de Fisher y Navarro, para una encuesta estadísticamente representativo arrojando un total de 299 personas, no obstante en el trimestre se obtuvieron 447 respuestas a la encuestas. Resultados que procederemos a analizar en las páginas subsiguientes.

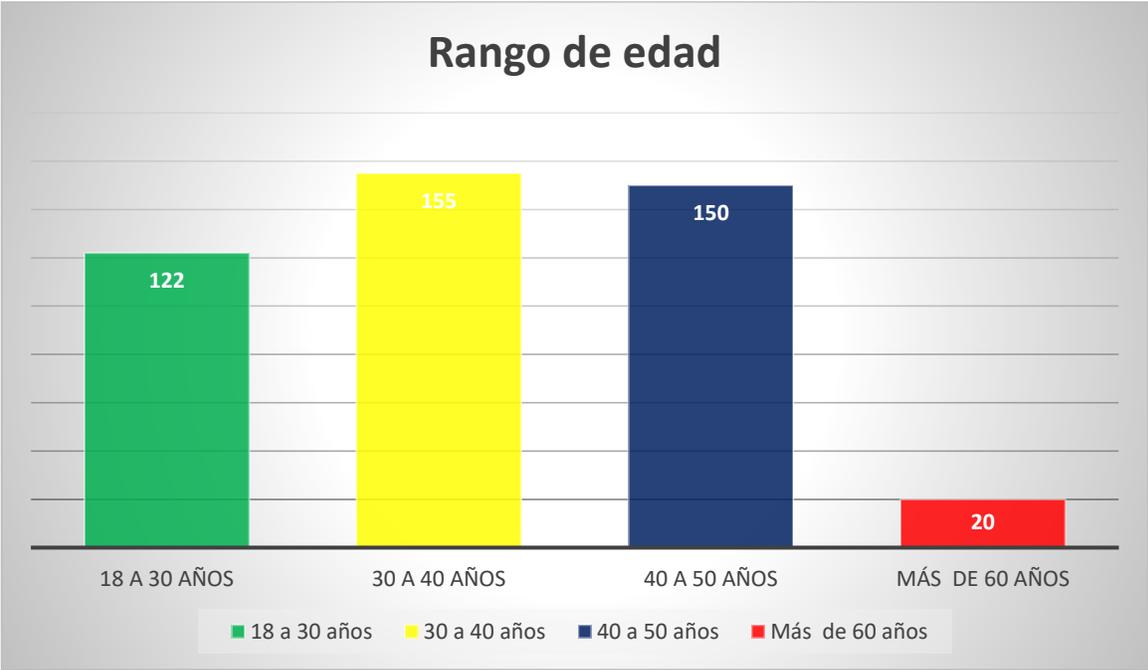
Resultados de la Encuesta:

Sexo y rango de edad:

En virtud de que la Escuela Nacional de Gestión de Riesgo actúa bajo los lineamientos nacionales e internacionales preestablecidos se ha tomado en cuenta los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), específicamente el objetivo número 5 sobre igualdad de género y equidad, se ha implementado en este instrumento de medición el criterio de sexo y rango de edad. Con relación al sexo hemos logrado establecer que de una población muestral de 447 individuos encuestados que han recibido el servicio de capacitación en el ESNAGERI 226 personas son mujeres, equivalente a un 55% y 201 son hombres igual a un 45%, lo cual indica que nuestra oferta de servicio cumple con los criterios de igualdad de derechos, responsabilidades y oportunidades de todas las personas, independientemente de su género o sexo. A continuación, diagrama de pastel representativo de los resultados obtenidos:



Con relación a los rangos de edad se han establecido cinco parámetros a describir: 18 a 30 años, 30 a 40 años, de 40 a 50 años y más de 60 años arrojando los siguientes resultados:

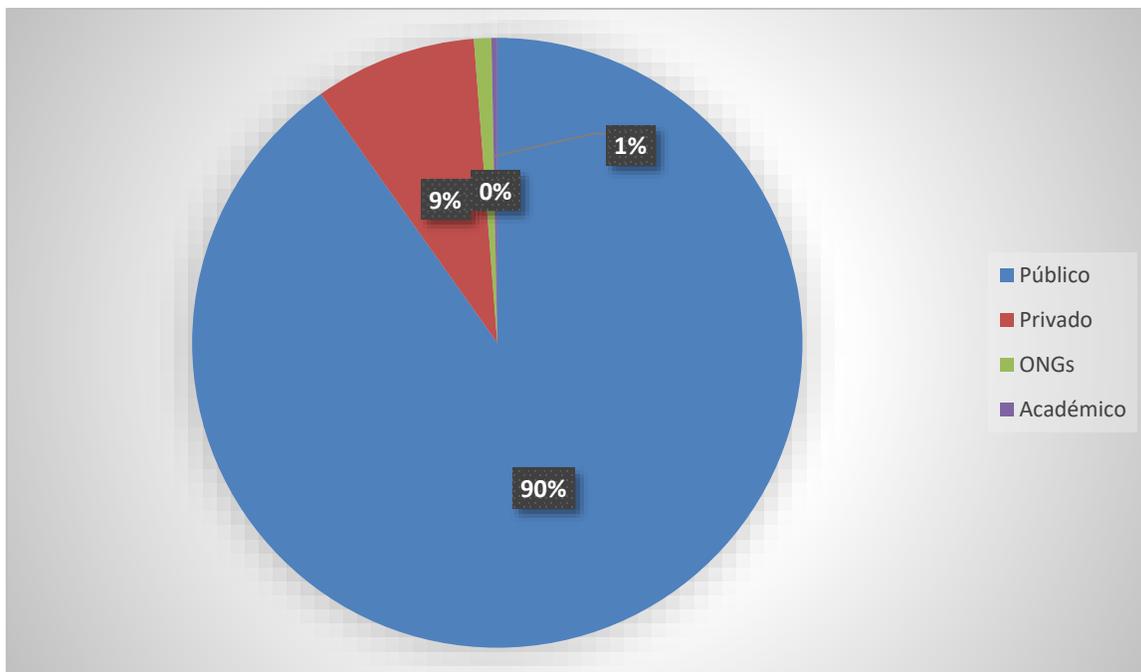


Lo cual si es calculado en porcentajes siendo 447 el 100% esto equivale a que el grupo de jóvenes de 18 a 30 años son el 27.3%; las personas de 30 a 40 años a un 34.6%, los de 50 a 40 años a un 33.5% y los mayores de 60 años a un 4.4%. Lo cual indica que nuestros servicios son ofrecidos sin ningún tipo de discriminación por edad, más bien el servicio de capacitación se adapta al público meta, aunque en los resultados de esta encuesta la población dominante sean adultos jóvenes.

Sector: público o privado:

La tercera interrogante que se ha presentado en el diseño de la encuesta, es determinar a qué sector (público, privado, ONG o Académico) pertenecen los usuarios que reciben la capacitación por la ESNAGERI. De las 447 respuestas, 90% pertenece al sector público, el

9% pertenecen al sector privado, 1% a ONGs y el 1% del sector académico apegados a los grupos que fueron capacitados en estos meses:



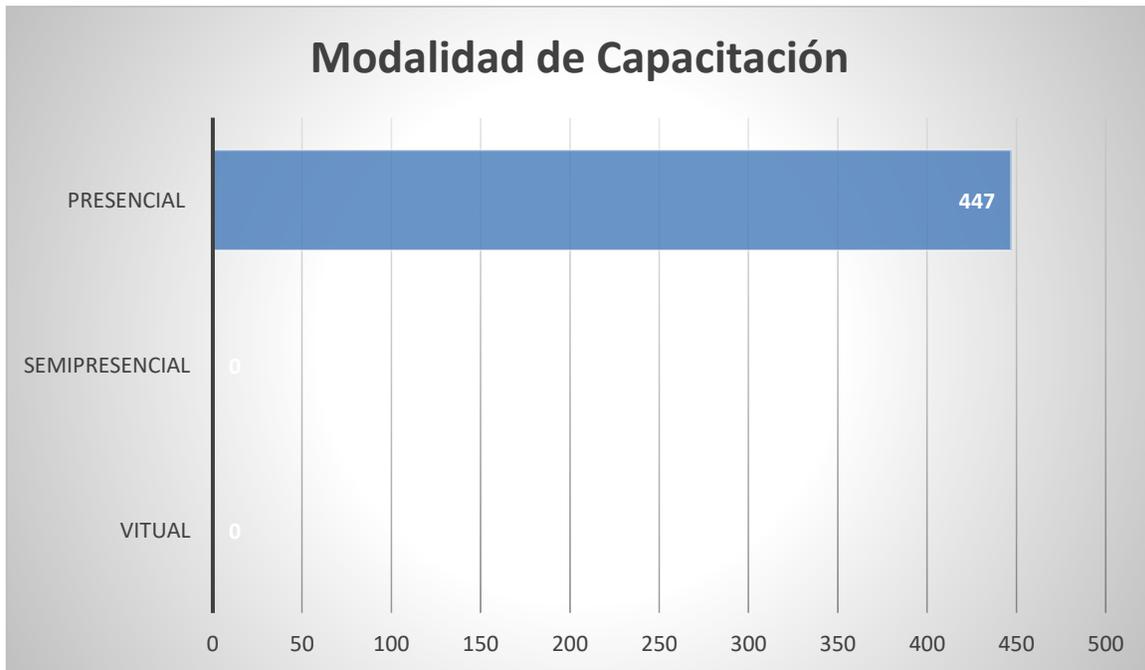
Lo cual sincroniza las acciones de la Escuela Nacional de Gestión de Riesgo con el Marco de Sendai, que señala la importancia de la inclusión en las actividades de GIRD.

Nota aclaratoria: Esta encuesta fue aplicada a los usuarios que han tomado capacitaciones más recientemente. Favor tomar en cuenta la actividad Aprendiendo a Salvar vidas.

Modalidad de la Capacitación:

Este criterio hace referencia a las diversas formas en las que la ESNAGERI puede brindar sus servicios de capacitación al usuario. En este caso el usuario ha tenido 3 opciones a elegir dentro del diseño de la encuesta: el primero corresponde a un tipo de capacitación virtual, el segundo a un tipo de capacitación semipresencial y por último una capacitación presencial los dos primeros han tenido un resultado de 0 votos, mientras que la modalidad presencial ha tenido 447 votos iguales a un 100% de la población muestral encuestada resultado que se

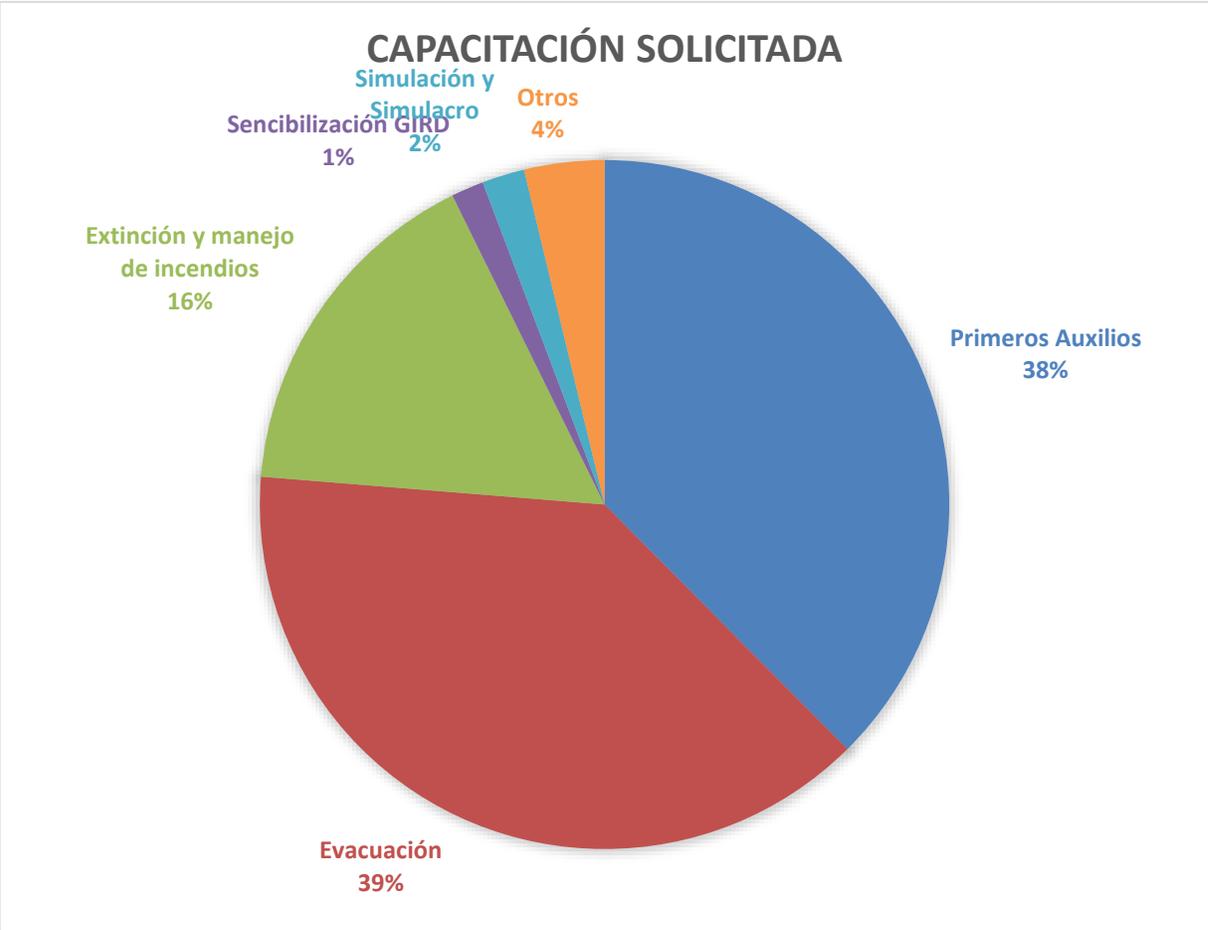
justifica por el tipo de capacitaciones técnico prácticas que caracteriza la generalidad de la oferta formativa de la Escuela Nacional de Gestión de Riesgo. A continuación, diagrama ilustrador:



Capacitación Realizada:

Como podemos visualizar, de la propuesta de la ESNAGERI la mayor cantidad de cursos implementados son de Primeros Auxilios Básicos, Curso Taller de Procedimientos de Evacuación en Situación de Emergencia y/o Desastre, Manejo y Uso de Extintor-Extinción de Incendios; Simulación y Simulacro y otros.

Nota aclaratoria: cuando la encuesta fue aplicada, se colocó una diversidad más amplia de capacitaciones, más sólo estas fueron votadas. No obstante, es sumamente importante

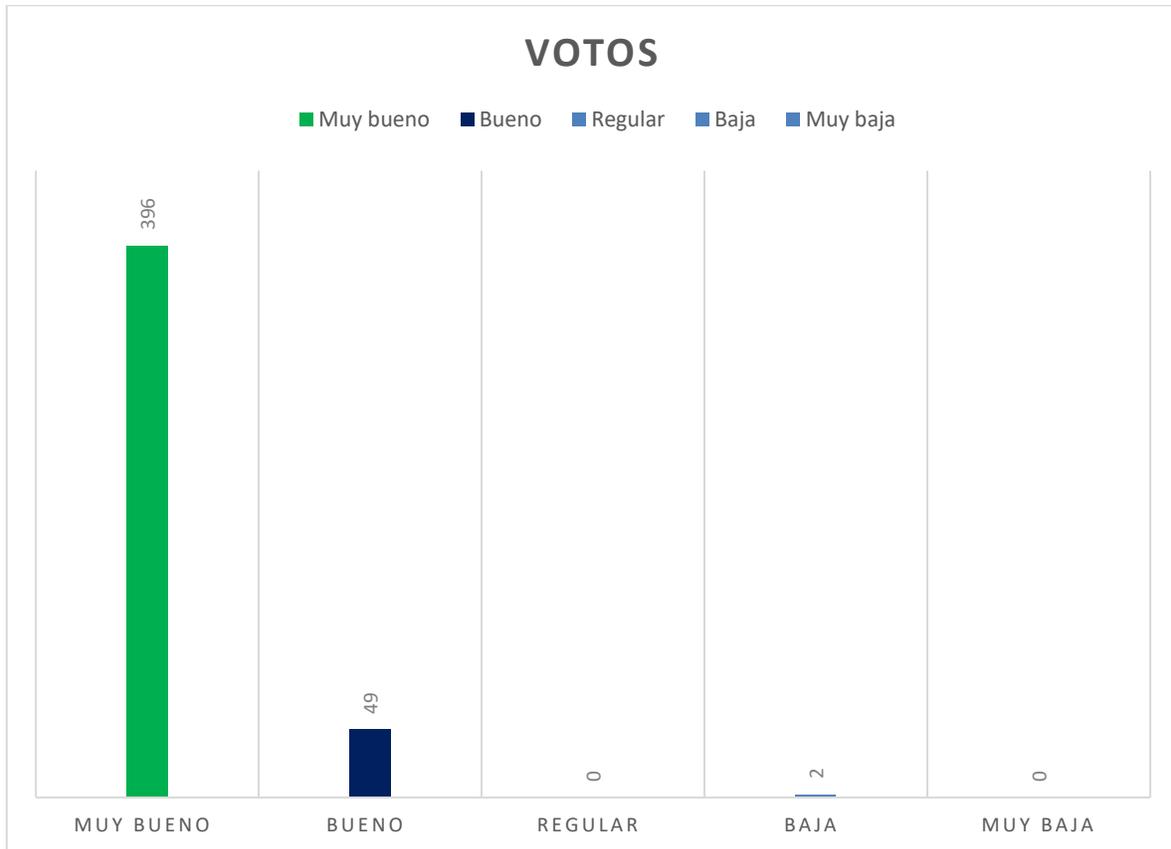


resaltar que este proceso fortalece las prioridades 1 y 2 del Marco de Sendai sobre “Conocer el Riesgo de Desastre” y el “Fortalecimiento la Gestión del Riesgo de Desastres para mejor manejo del Riesgo de Desastres”.

Fiabilidad de la Información

La fiabilidad de la información obtenida durante el proceso es uno de los indicadores de calidad establecidos por el MAP y valorado como fuerte por parte del Comité de Calidad interno, sobre este criterio los resultados indican que el 89% de la población encuestada valora la información recibida como “muy buena”, mientras que el 11% lo califica como

“buena”, por cuanto la se puede afirmar que el ESNAGERI ofrece información fiable al usuario.

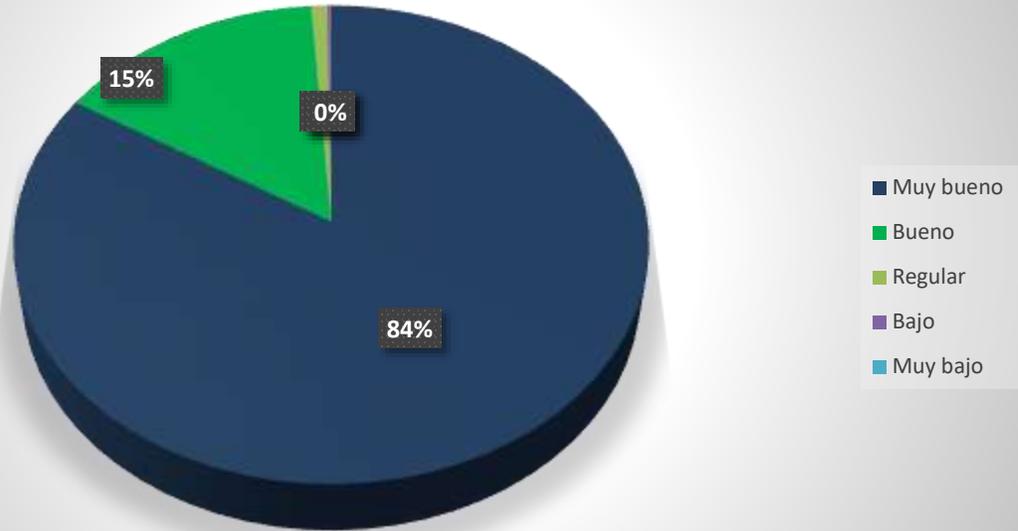


Empatía, amabilidad y cortesía

Este fue otro de los aspectos establecidos por el MAP y fue aplicado a diferentes personas capacitadas a los fines de determinar estas cualidades, durante la formación de lo cual nos alegra informar que la población muestral encuestada confirma que personal docente e instructor del ESNAGERI cumple con estas cualidades. Por lo cual es posible afirmar que la ESNAGERI tiene como atributo fuerte, dentro de las dimensiones de calidad la amabilidad.

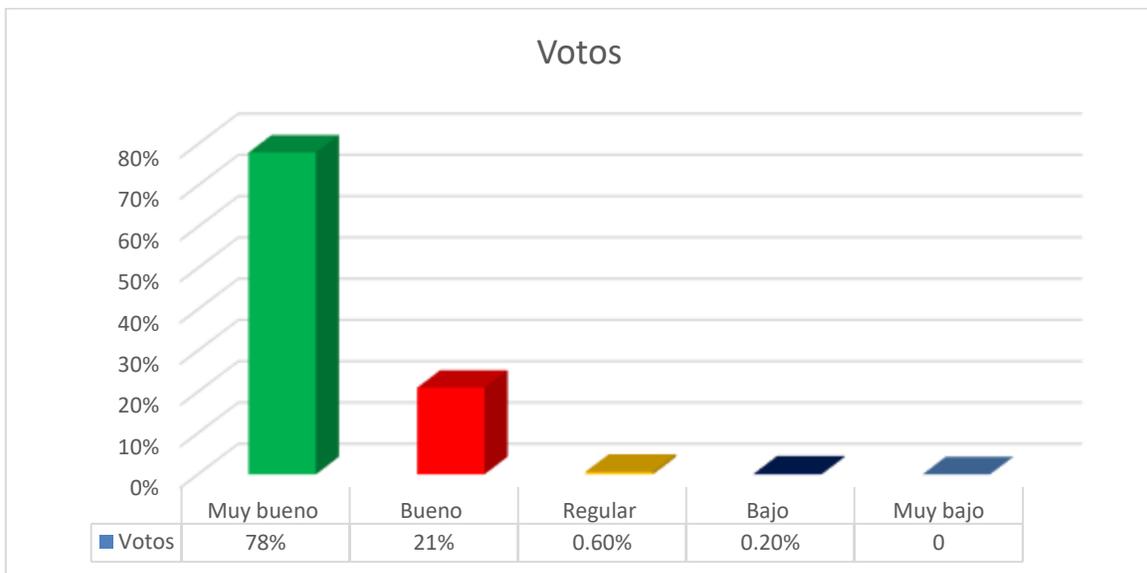
Presentación gráfica de resultados:

Empatía, amabilidad y cortesía



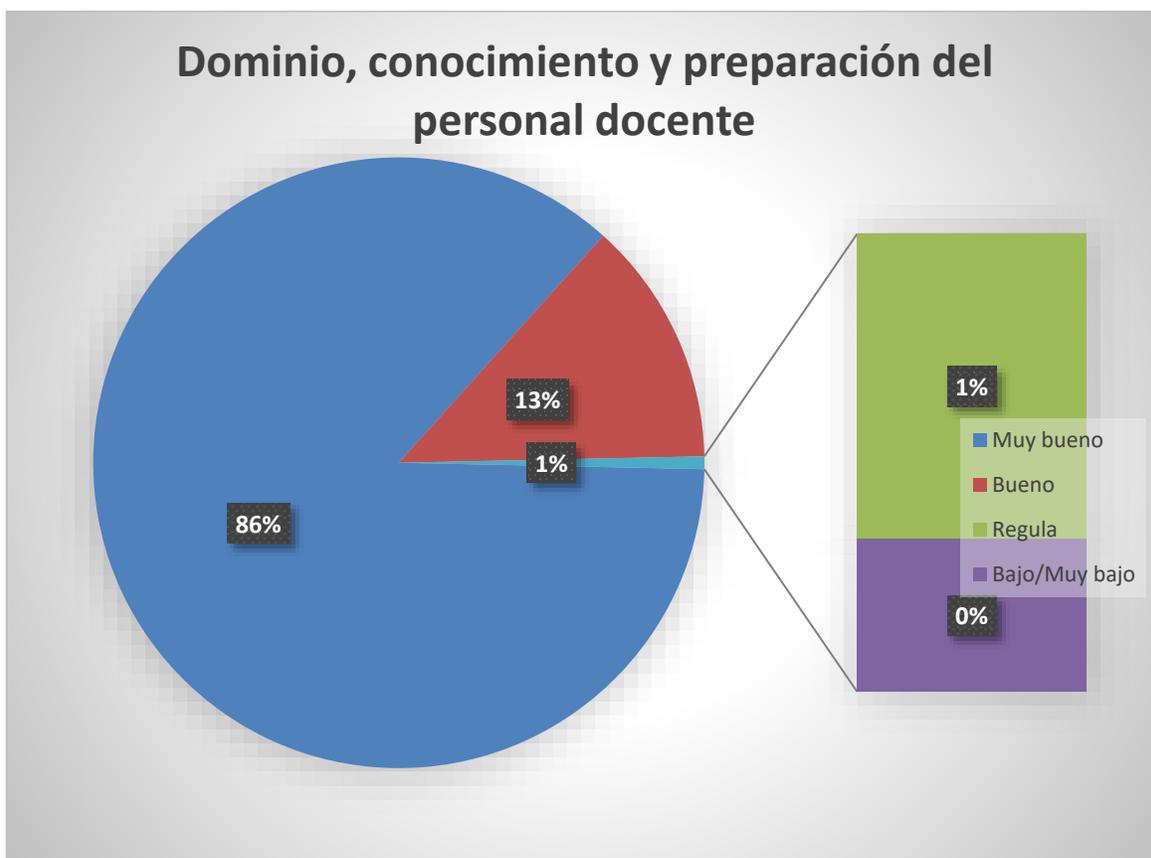
Atención personalizada

Con relación al aspecto de atención personalizada se ha mantenido, a ocurrido una pequeña baja de la tendencia por tal motivo la tendencia es 80/20 en valoraciones positivas, le presentamos a continuación los resultados:



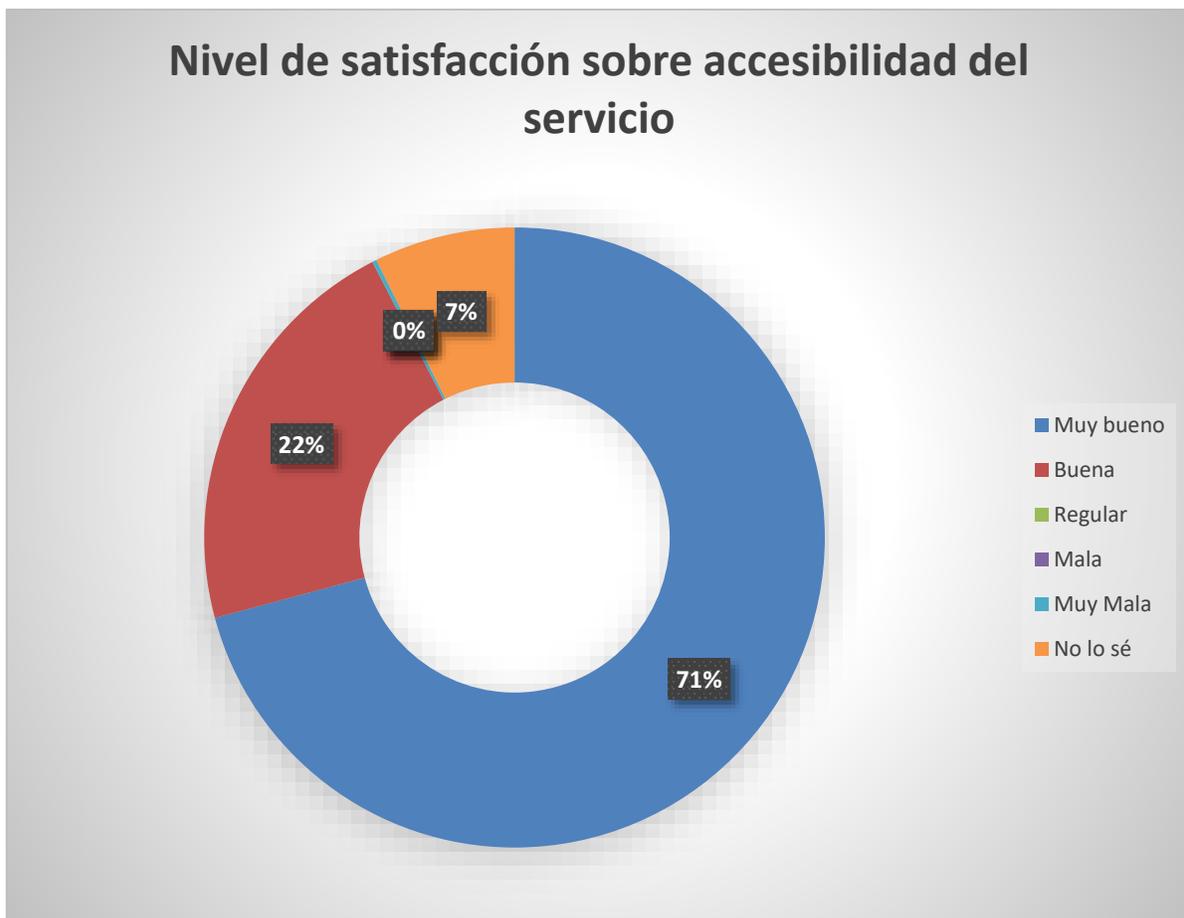
El dominio, conocimiento y preparación del personal: Profesionalidad.

Los procesos de enseñanza y aprendizaje (capacitación) se caracterizan por ser dinámicos y cambiantes dependiendo el tipo de auditorio y formación ofrecida. Esto requiere de innovar los programas y que el instructor domine el contenido de ellos para su práctica docente. En el subsiguiente gráfico presentamos los resultados arrojados por la población muestral quienes en un 86% dieron la máxima valoración muy buena y en un 13% la valoración buena. Lo cual habla muy bien de la dimensión de calidad clasificada como profesionalidad:



Nivel de satisfacción sobre la accesibilidad del servicio

En este aspecto tenemos el grupo muestral distribuido en 447 usuarios encuestados de los cuales 318 personas votaron para expresar que ha sido una muy buena experiencia, han 97 votado la opción de buena, 1 votó por la opción muy baja y en estos dos meses 33 usuarios expresaron desconocimiento sobre este aspecto del servicio.

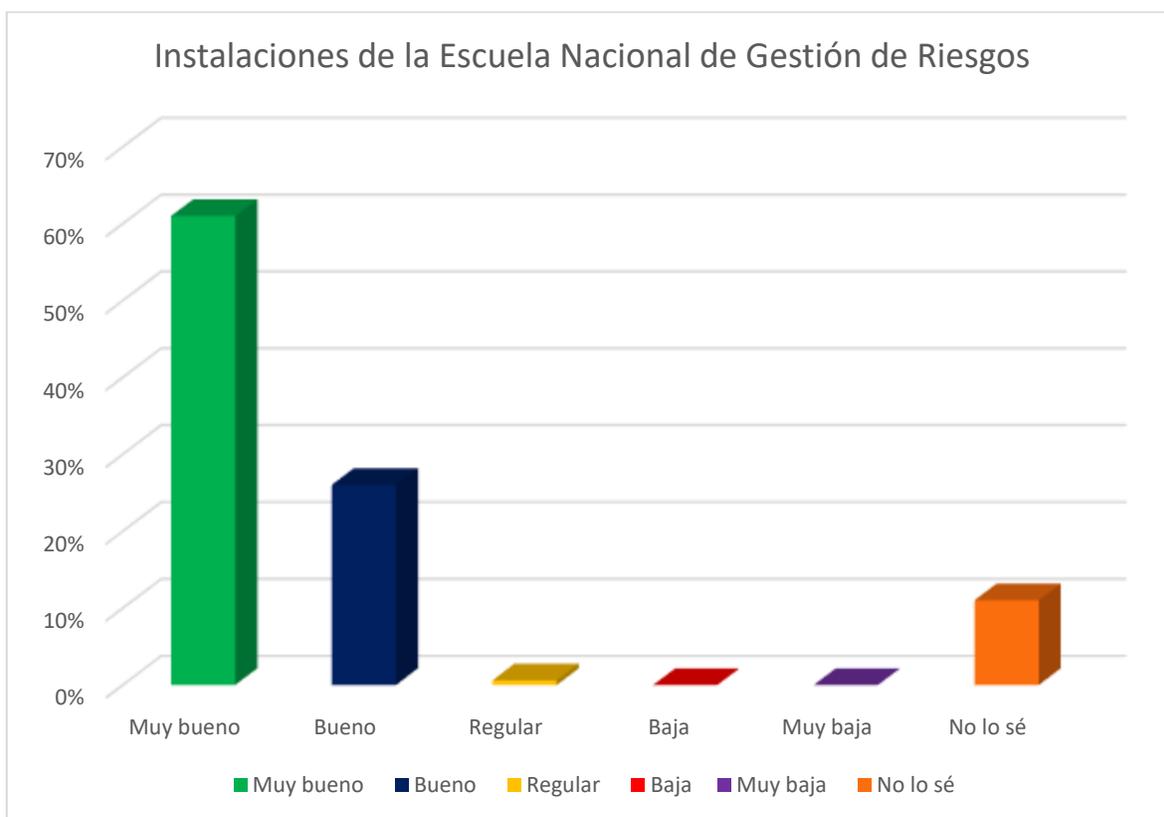


Elementos Tangibles: Instalaciones ESNAGERI

Con relación a nuestras instalaciones como aspecto tangible, los resultados de la encuesta apuntan a que independientemente de que constamos con buenas instalaciones, estas cuentan

con posibilidades de mejora. No obstante, el porcentaje de desconocimiento de las instalaciones ha aumentado en un 11%.

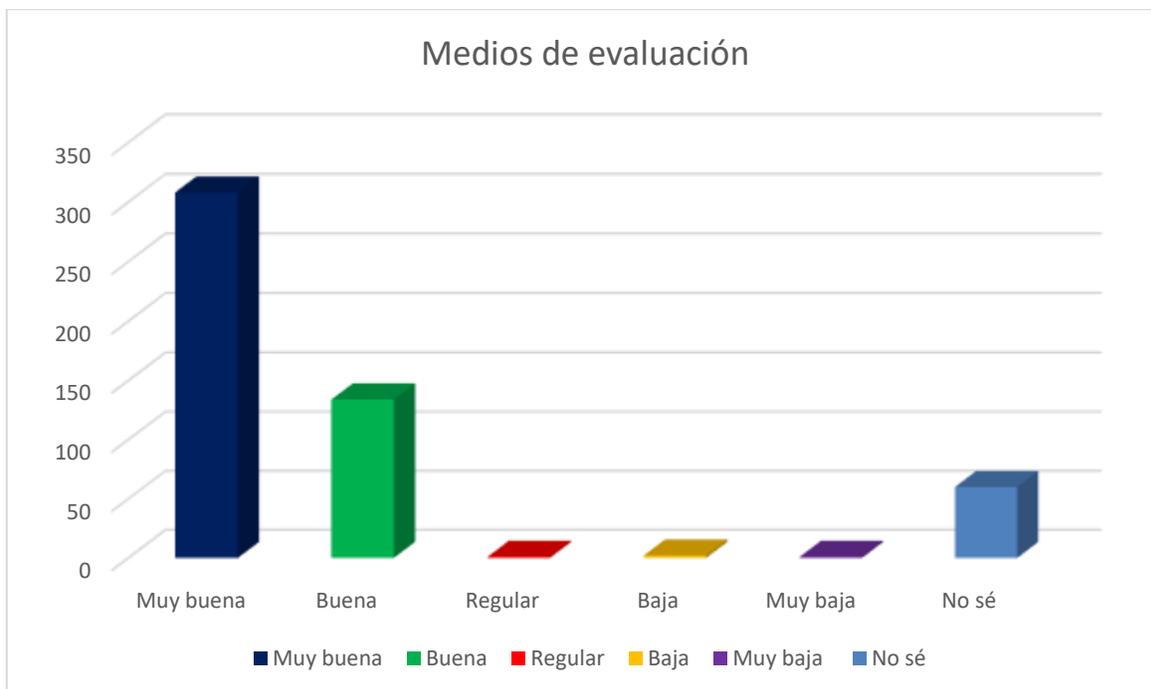
Nota aclaratoria: La mayoría de las capacitaciones del mes de abril, mayo y junio se han desarrollado de manera presencial y en las instalaciones de las entidades solicitantes, por cuanto, se justifica que el 11% de la población muestral haya seleccionado la opción “No lo sé”.



Medios de evaluación

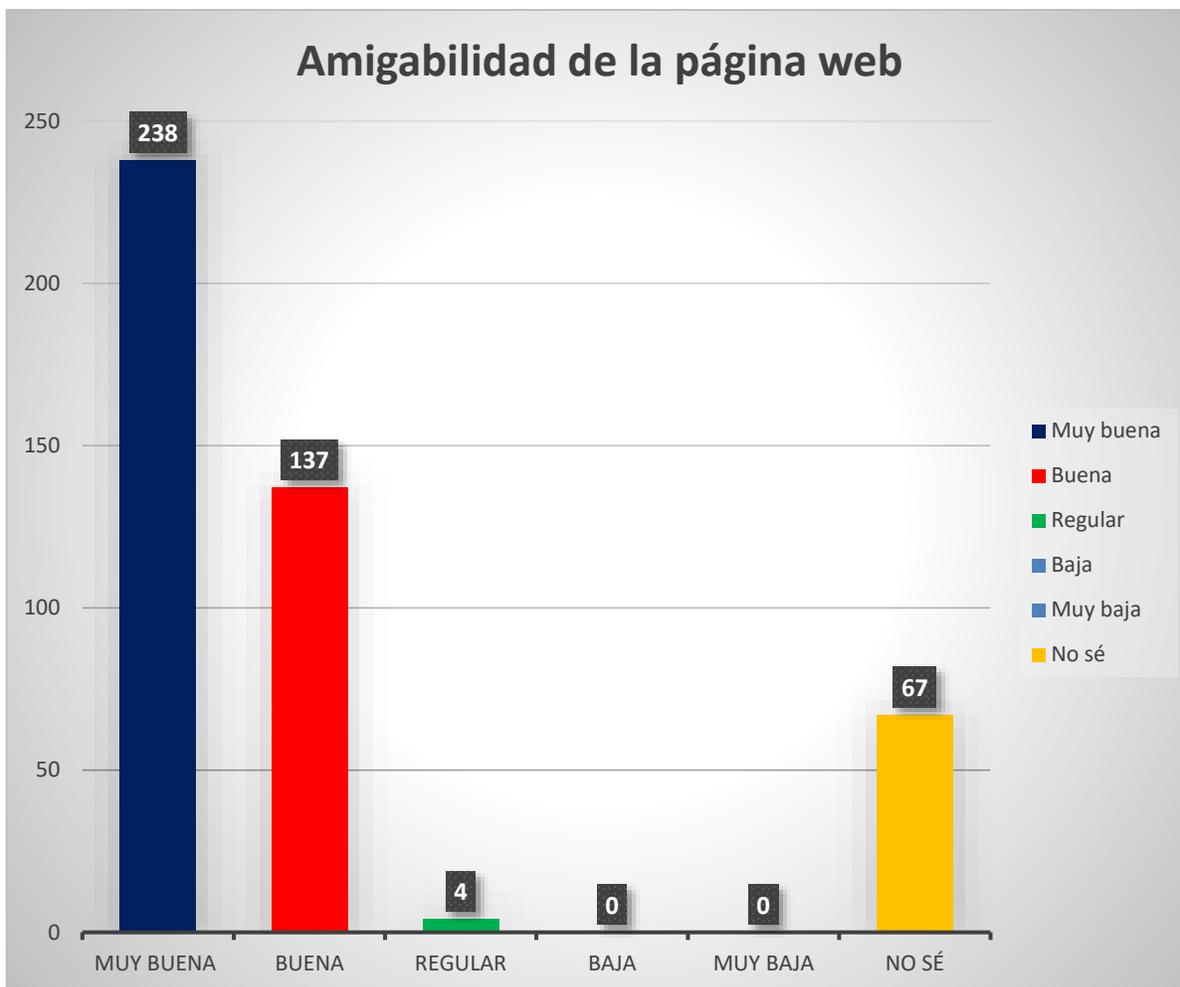
Estos resultados son de naturaleza variante en virtud de que dependerá el tipo de capacitación que reciba el usuario, sin embargo, podemos valorar de forma optimista los resultados

recolectados mediante el instrumento, con relación a los medios de evaluación, a continuación, se presentan los resultados:



Amigabilidad de la página web

En este aspecto tenemos el grupo muestral distribuido en 447 usuarios encuestados de los cuales 238 personas votaron para expresar que ha sido una muy buena experiencia, 137 seleccionaron la opción buena, y 67 expresaron su desconocimiento sobre este aspecto del servicio, lo cual era totalmente esperable y por lo que se le agregó en el diseño de esta encuesta la opción “no se” ya que no necesariamente el usuario de la capacitación interactúa con la página web, en este momento entendemos válido recordar que 100% de la población muestral encuestada recibió la capacitación de forma presencial.



Nivel de valoración sobre su experiencia sobre el tiempo de respuesta del servicio

Así como hemos reconocido oportunidades de mejora en el tiempo de recepción de los certificados entendemos que tenemos posibilidades de mejora institucionales con relación a la valoración del tiempo de respuesta del servicio en virtud de los siguientes resultados.

Como es posible visualizar en la gráfica, 281 de las personas encuestas han valorado este criterio como “muy bueno”; no obstante, este aspecto recibió 133 valoraciones positivas reservadas y 6 votos para la opción de regular.



Experiencia General de la Capacitación:

En base a los resultados arrojados por la evaluación general del servicio de capacitación el 86% indica que este es muy buena y el 13% lo califica como buena, y un 0.4% muy baja, por lo cual es posible afirmar que la mayoría de los usuarios se sienten satisfechos con los servicios en sentido general que fueron medidos en el diseño de esta encuesta.

